

Mónica González Corral

Son os conflitos malos en si mesmos?

Todo colectivo de persoas pasa por momentos de boas perspectivas, de boas relacións, de progreso, e por momentos de crise ou discordia. Como individuos que somos con necesidades, gustos, intereses, puntos de vista e valores distintos, é inevitable que encontremos conflitos. Todas as persoas temos problemas de relación, conflitos persoais ou de grupo, isto dáse tanto na parella coma nun grupo numeroso debido a que se poñen en xogo un montón de desexos, expectativas, medos, preferenzas, etc.

O reto de calquera grupo ou colectivo é encontrar o camiño de resolución de ditas discordias ou conflitos e facer que lle sirvan para madurar, medrar, formarse e conseguir que todos os seus membros melloren a calidade das súas relacións e estean máis a gusto. O importante é sempre como afrontemos ou abordemos o conflito, tendo en conta que as respostas que demos, como actuemos será o que incidirá dunha maneira determinante na convivencia dese colectivo.

Os conflitos son parte inseparable das relacións humanas, son un fenómeno natural de todas as organizacións. O conflito existe, forma parte da persoa e das súas interaccións sociais, da súa vida, non é bo nin malo. Polo tanto é normal que nos centros educativos así como nas aulas se produzan conflitos de xeito continuado.

En definitiva, que entendemos por "o conflito"?

segundo Torrego *"Os conflitos son situacións nas que dúas ou máis persoas entran en oposición ou desacordo, porque as súas posicións, intereses, necesidades, desexos ou valores son incompatibles, ou son percibidos como incompatibles, e onde xogan un papel moi importante as emocións ou sentimentos. Onde a relación entre as partes en conflito poden saír robustecida ou deteriorada en función de como sexa o proceso de resolución do conflito"* (Torrego, 2003).

Enténdese o conflito como un enfrontamento ou desacordo de ideas, de intereses, de principios ou necesidades entre persoas ou grupos. Cando os intereses, finalidades, obxectivos, necesidades e comportamentos dos demais supoñen un obstáculo para o logro ou consecución dos propios. Cando aparece unha diferenza entre a situación real e a situación desexada. Como algún tipo de incompatibilidade na interacción entre as persoas.

É un proceso, no que hai dúas ou máis partes involucradas, que expresa insatisfacción, desacordo ou expectativas non cumpridas de calquera intercambio dentro dunha organización. É unha diverxencia de intereses onde se percibe ou se cre que non é posible acadar a finalidade prevista por ámbalas dúas partes de forma parella.

Tendo todo isto en conta podemos deducir que á hora de intentar resolver un conflito na escola deberemos ter en conta múltiples variables.

Así, por unha parte, referíndonos aos suxeitos do conflito, deberemos valorar que persoas están directamente ou indirectamente implicadas porque poden influír no proceso e polo tanto no resultado final. Debemos comprobar que influencia teñen ou poden ter uns sobre os outros, se é unha relación entre iguais ou de desequilibrio, se existe ou pode existir algún tipo de coalición,...; Sería conveniente indagar cal é a percepción que cada un dos implicados ten sobre o problema, cales son as causas que manifestan, a súa explicación de por que razón ocorreu, que importancia lle dá ou ten para el. Ao mesmo tempo intentaremos analizar se está triste, enfadado, rabioso, angustiado, temeroso, decepcionado, alegre,..., é dicir que emocións e sentimentos manifesta e procuraremos que reflexione sobre cales serán os sentimentos do outro. Tamén sería conveniente identificar os valores e principios nos que se basea cada persoa para poder xustificar o seu comportamento así como intentar descubrir a necesidade (de ser aceptado, de liberdade, ...) que se oculta e xustifica a súa actuación. Este punto será clave para deseñar as estratexias que axuden a solucionar o problema.

Por outra parte, respecto ás relacións entre as partes do conflito, necesitamos valorar canto tempo leva existindo ese conflito, se está latente, se está enquistado, polarizado, se existe unha relación de amizade, respecto, cariño ... Polo xeral, canto máis tempo dura o conflito máis complexo resulta e, polo tanto, máis difícil é de resolver. A comunicación vai ser moito máis favorable cando hai confianza, apertura e tranquilidade que cando a relación está deteriorada e só hai desconfianza e recelo.

En canto ao proceso de resolución, as partes implicadas toman decisións para intentar acadar o que queren ou necesitan. Poden afrontar o problema de diferentes formas: perseguindo os obxectivos persoais sen deterse a pensar nos demais, non afrontando os problemas, cedendo aos puntos de vista dos demais, chegando a pactos e xerando alternativas que gusten a ambas partes.

Finalmente, na resolución do conflito existen diferentes modos de afrontamento e non todos producen o resultado desexado. Así, os máis coñecidos son: negación do conflito, negociación informal, negociación formal e mediación. Menos o primeiro que é unha solución de mala calidade porque non resolve o conflito, só o dilata. O resto, en función do contido poden dar moi bos resultados. Así coa negociación inténtase chegar a unha solución dialogando. E coa mediación, que é o modo máis completo, acompañanse e axúdanse en todo o proceso as dúas partes en conflito para que entendan mellor o conflito e busquen por eles mesmos un acordo que sexa aceptado e en todo caso procúrase que melloren a súa relación persoal. Á hora de resolver o conflito deberemos sempre estar pendentes de intentar mellorar ou restablecer a relación entre ambas partes.

Evidentemente as consecuencias do conflito van variar moito en función de se se resolve ou non o problema. O conflito vai permitir que a persoa exercite e poña en práctica a súa propia competencia para resolver un problema, que se enfrente a un punto de vista distinto ao

propio, vai propiciar a ocasión de poñerse no lugar do outro intentando coñecer e recoñecer tanto as propias emocións e sentimentos como os da outra persoa, vai promover a reflexión, facilita o entramento en habilidades de negociación e autocontrol, vai permitir comprobar que estamos dispostos a facer, ,... De tal forma que si se resolve positivamente vai proporcionar ás persoas a oportunidade de demostrar respecto ,vai permitir aprender, medrar, axudar a desenvolver a autoestima, fortalecer as relacións, establecer mecanismos de comunicación adecuados, ser máis críticos coa información recibida, incrementar a cohesión grupal e mellorar a calidade de vida.

A necesidade de destacar

Nunha actividade coa metade do grupo, tratábase de que por parellas dándose as costas ditaran un debuxo dado a unha das persoas con dúas normas: non vale preguntar nin mirar o debuxo.

Elvira foi a primeira en rematar e así o fixo saber.

Nese instante outro compañeiro comentoulle que fixera trampa porque o copiara de María (que estaba na parella de enfronte).

Ao que Elvira respondeu: non, non é verdade!!!

O profesor decidiu continuar a actividade e deulles un novo debuxo por parellas pero neste caso, aínda que era o mesmo , foilles cambiando a orientación. E como no exercicio anterior unha persoa ditaba o debuxo e a outra intentaba seguir as instrucións dadas, neste caso podían facer todas as preguntas e aclaracións que lles fixesen falta.

Novamente Elvira foi a primeira en rematar.

Elvira: eu xa rematei!!!

Xaime: pero ti volviches a copiar, volviches a facer trampa!!

Elvira: pero ti que dis,iso non, non é verdade!!!

Xaime: mentirosa!!!!

Algún outro compañeiro comezou a posicionarse con Xaime.

O profesor decidiu intervir.

Profesor: déixame ver o debuxo resultante e imos ver o modelo a seguir. Comprobou que o debuxo era o da parella de enfronte realmente pero a nena seguía sen recoñecer que copiara.

O profesor parouse un momento a analizar a situación:

Aínda que os protagonistas principais deste problema son Elvira, Xaime e agora el mesmo, é consciente da influencia que exerce o resto do grupo, incluso hai algunha coalición entre eles.

A relación entre Elvira e Xaime é unha relación de confianza pero por parte da primeira hai certa competitividade, tanto a nivel académico como social.

Elvira interésalle ser a primeira en rematar e facelo ben porque ten unha necesidade de recoñecemento. A Xaime interésalle seguir as normas do xogo, ten unha necesidade de xustiza e respecto.

Elvira está temerosa de quedar ante os compañeiros como unha tramposa, de sentirse humillada e Xaime séntese enfadado e impotente.

O profesor acercouse a Elvira e preguntoulle cal cría ela que era a finalidade desta actividade e abriu a pregunta ao resto dos compañeiros. Todos comezaron a participar dicindo que o obxectivo era comprobar que situación favorecía máis a comunicación entre dúas persoas, que elementos a favorecían ou a obstaculizaban, como se sentían eles máis cómodos traballando,..., (que o obxectivo non era facer o mellor debuxo).

Elvira acabou dicindo que era moi difícil seguir as instrucións dadas polo seu compañeiro e tiña o debuxo diante que non era que copiara pero que si se fixera unha idea do que tiña que debuxar e así que era moito máis fácil porque sabía a que se refería. Os compañeiros e compañeiras estiveron de acordo con esta reflexión.

Todos gañamos, porque as partes cooperaron e se apoiaron para chegar a unha solución.